Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0064

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Trefwoorden	Registratie persoonsgegevens. Moneymule.

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor een periode van acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het IVR, het Incidentenregister en het EVR, omdat hij als geldezel heeft gefungeerd. De consument vordert verwijdering van deze registraties. De commissie is van oordeel dat, gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval, de bank de gegevens van de consument voor de duur van 8 jaar mocht registreren.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 11 januari 2023 behandeld op een hoorzitting. Aan de hoorzitting nam de consument digitaal deel. Namens de bank nam deel: mevrouw [naam], senior adviseur klachtenmanagement, mevrouw Lelifeld advocaat, en de heer F. van der Leeuw, advocaat.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

2. Klacht

De consument vindt dat de bank hem ten onrechte verwijt dat hij als geldezel heeft gefungeerd. De consument is zelf slachtoffer van fraude. Hij heeft zijn bankpas, pincode en telefoon niet aan een derde afgestaan en hij heeft ook niet meegewerkt aan een limiet-verhoging. Hij is zijn bankpas verloren. Het Arrondissementsparket Noord-Nederland van het Openbaar Ministerie heeft de consument op 24 januari 2020 laten weten dat zijn strafzaak wegens verdenking van oplichting en/of witwassen is geseponeerd. De bank mocht de persoonsgegevens van de consument dan ook niet langer meer in de verschillende registers registreren. Bij de duur van de registraties heeft de bank onvoldoende rekening gehouden met de belangen van de consument.

3. Beslissing

De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank over de gepleegde fraude heeft overlegd, geen argumenten naar voren heeft gebracht die zijn betrokkenheid bij de fraude enigszins kunnen ontkrachten. Het door de consument geschetste scenario, namelijk dat hij zijn bankpas is verloren en dat oplichters daar vervolgens misbruik van hebben gemaakt, acht de commissie ongeloofwaardig. De feiten en omstandigheden in deze zaak passen in onderlinge samenhang bij het handelen en/of gedragspatroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert.

De betaalrekening van de geldezel wordt dan gebruikt als begunstigderekening om gelden afkomstig van fraude op te laten storten. Dit met de bedoeling dat dit bedrag snel daarna met de bijbehorende bankpas en door het intoetsen van de juiste pincode kan worden opgenomen bij een geldautomaat. Daarvoor wordt vaak de limiet voor contante opnames bij geldautomaten vlak vóór de storting verhoogd en wordt, daarna, de rekening leeggemaakt. Daarbij wordt vaak kort erna de opname van de frauduleus verkregen gelden de bankpas geblokkeerd omdat door de geldezel - zogenaamd dan - vermoed wordt dat de bankpas verloren of gestolen is.

Al deze omstandigheden hebben zich ook in de zaak van de consument voorgedaan. De consument heeft geen openheid van zaken gegeven en kan het vorenstaande op geen enkele wijze verklaren. De consument heeft enkel en alleen aangeven dat hij zijn bankpas is verloren. Dat de consument onder voornoemde omstandigheden op geen enkele wijze betrokken was bij het gebruik van zijn bankrekening om van fraude afkomstig geld te ontvangen is dan ook volstrekt onaannemelijk. Dat zijn strafzaak wegens verdenking van oplichting en/of witwassen is geseponeerd doet aan het voorgaande niets af. De bank mocht de persoonsgegevens van de consument dan ook in de verschillende registers opnemen.

De registratieduur van 8 jaar vindt de commissie proportioneel. Een verzwarende omstandigheid is dat de consument bij herhaling geen openheid van zaken heeft gegeven. Hij heeft tevens geen enkele moeite gedaan om inzichtelijk te maken wat er werkelijk is gebeurd. Ook de nonchalante houding van de consument ter zitting en het niet tonen van berouw richting het slachtoffer, vindt de commissie in dit geval een verzwarende omstandigheid. Daarbij komt dat het slachtoffer een vrij fors bedrag ad € 9.716,00 is ontnomen. Ook gelet op de overige omstandigheden ziet de commissie geen aanleiding om tot een andere registratieduur te komen. De consument heeft niet aangetoond dat hij momenteel concrete problemen ondervindt van de registraties, maar mocht dit in de toekomst anders zijn, dan kan zij zich met een verzoek om herziening van de registratieduur bij de bank melden en, zo nodig, opnieuw een klacht indienen bij Kifid.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van deze bevestiging kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl